

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kebutuhan manusia yang semakin kompleks dewasa ini sangat mempengaruhi perkembangan kegiatan dan skala dari suatu kegiatan. Oleh karena itu, perkembangan teknologi dan sistem sangat dibutuhkan untuk mampu mengatasi kebutuhan manusia yang semakin kompleks. Sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu (Gerald, 1981; dalam Jogiyanto, 2005:1). Sasaran akan disesuaikan dengan keinginan dari pengguna sistem. Pengguna sistem menginginkan sistem pengendalian yang digunakannya ini mampu mengurangi atau bahkan tidak memberikan sedikitpun peluang kepada setiap jabatan untuk melakukan kesalahan-kesalahan dan tindakan-tindakan yang tidak diinginkan. Hal ini menyebabkan suatu sistem yang baik hendaknya membantu pengguna sistem untuk mengurangi terjadinya kecurangan, kesalahan, kegagalan dan kerugian bagi organisasi dengan memberikan peringatan-peringatan bahkan tindakan-tindakan pencegahan. Kecurangan-kecurangan dan risiko kesalahan yang fatal akan sangat berpengaruh pada ketidakefektifan kinerja suatu organisasi.

Kecurangan, kesalahan, kegagalan, dan kerugian sangat mungkin terjadi dalam suatu organisasi karena dalam kegiatan suatu organisasi, banyak tindakan manajemen yang berjalan secara tidak sistematis. Hal ini disebabkan oleh keadaan yang tidak memungkinkan bagi manajer untuk menggunakan aturan sistem yang telah ditetapkan terkait interaksi antara manajer yang satu dengan yang lainnya dan manajer dengan bawahannya. Selain itu, perkembangan kegiatan dan skalanya menyebabkan struktur organisasi, sistem dan prosedur yang semakin kompleks (Gondodiyoto, 2007). Oleh karena itu, dibutuhkan sistem pengendalian internal di dalam organisasi.

Standar pengendalian internal yang digunakan adalah COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*). Pengendalian internal merupakan suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen dan pihak terkait lainnya yang dirancang sedemikian rupa untuk memberikan kepastian yang beralasan dalam upaya pencapaian sasaran seperti: (1) efektivitas dan efisiensi operasi; (2) keandalan pelaporan keuangan; (3) ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku; (4) pengamanan aset (COSO, 1992; dalam Rama dan Jones, 2009:132). Pengendalian internal merupakan salah satu fungsi manajemen yang penting dalam mengarahkan organisasi untuk dapat mencapai tujuannya.

Konsep yang didasarkan atas tanggung jawab manajemen yang berhubungan dengan pengendalian internal diharapkan agar sesuai dengan tujuan-tujuan setiap aplikasi yang signifikan di dalam

organisasi termasuk hotel. Hotel merupakan usaha yang bergerak pada bidang jasa dengan tingkat kompleksitas yang tinggi seperti penyediaan jasa kamar, penyediaan fasilitas hiburan dan olahraga, makanan, dan jasa perawatan tubuh serta pemijatan. Tingkat kompleksitas hotel yang tinggi tersebut menuntut agar rangkaian aktivitas hotel berjalan secara efektif, efisien dan ekonomis seperti terpenuhinya kepuasan konsumen dan penghematan waktu. Hal ini akan membantu hotel dalam mempertahankan kesinambungan dan pengembangannya untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan dalam jangka pendek dan jangka panjang. COSO dapat menjadi pedoman agar pengendalian internal hotel dapat berjalan mengikuti alur proses yang terjadi dalam hotel seperti harus adanya otorisasi, pemisahan tugas dan pengontrolan dokumen sehingga pemborosan dan proses yang tidak terlaksana dapat dihindari.

Penelitian ini melihat apakah sistem informasi akuntansi penjualan kamar hotel sudah berjalan sesuai dengan COSO sehingga mampu meningkatkan pengendalian internal hotel. Obyek penelitian ini adalah Hotel Sunari yang terletak di daerah Lovina-Bali. Daerah Lovina terletak di Bali utara yang merupakan daerah pariwisata yang cukup dikenal di dunia internasional namun dalam pengamatan, pengendalian internal hotel yang memadai masih kurang untuk mendukung daerah Lovina ini. Hotel Sunari merupakan hotel paling besar di daerah Lovina jika dilihat dari jumlah kamarnya. Oleh karena itu, Hotel Sunari dapat menjadi pelopor dalam pengendalian internal yang baik pada daerah Lovina.

Hotel Sunari telah menggabungkan sistem komputerisasi dan sistem manual dalam menjalankan aktivitas hotel. Pengendalian internal pada Hotel Sunari memiliki beberapa kelemahan seperti formulir yang kurang memadai yaitu tidak adanya formulir yang bernomor urut tercetak pada *Room Reservation Form* dan *Registration Form* yang mengakibatkan adanya penyalahgunaan formulir dan terselipnya dokumen. Hal ini akan berdampak pada kesulitan dalam menemukan dokumen dan tidak sesuai pendapatan hotel yang dicatat pada laporan keuangan. Selain itu banyaknya rangkap dari *Guest Folio* tidak sesuai dengan yang dibutuhkan sehingga, dibutuhkan print berulang, pada print yang kedua tidak terdapat otorisasi dari tamu. Pada dokumen terkait penerimaan kas oleh *Front Office Cashier*, untuk penjualan kamar secara tunai pada tamu personal hanya ada 1 rangkap, sehingga tamu yang telah membayar *down payment* tidak mendapat bukti pembayaran *down payment*. Kedua hal ini akan berdampak pada ketidak akuratan dokumen untuk mendukung hasil penjualan.

Masalah lainnya yaitu sebagian besar sistem pembayaran untuk tamu yang datang langsung yaitu tamu boleh membayar biaya menginap di akhir. Hal ini mengakibatkan adanya tamu yang tidak kembali pada hotel dan tidak membayar sisa dari harga jual kamar yang tertunggak. Begitu pula dengan sistem pembayaran dari agen ke hotel yang tidak memiliki batas piutang, hal ini akan menyebabkan risiko piutang yang tinggi sehingga menghambat perputaran piutang dan arus kas operasi perusahaan menjadi kurang lancar. Selain itu,

bagian penagihan tidak ditugaskan pada satu orang saja yang ditunjuk, melainkan dapat diganti oleh pihak manapun dari bagian akuntansi yang sedang tidak sibuk. Hal ini akan menyebabkan pengendalian internal dari Hotel ini menjadi lemah. Kelemahan lainnya yaitu, pengamanan aset kurang memadai yaitu terdapat tamu yang tidak mengakui pembelian pada mini bar dan kerusakan pada barang di kamar hotel. Hal ini akan menyebabkan kerugian pada Hotel dan mengurangi pendapatan Hotel.

Berdasarkan masalah-masalah di atas, peneliti akan melakukan penelitian mengenai “Analisis dan Perancangan Standar Operasional Prosedur atas Siklus Penjualan Kamar Dalam Rangka Meningkatkan Pengendalian Internal (Studi Kasus pada Hotel)”. Dengan adanya analisis tersebut, diharapkan dapat menghasilkan SOP untuk meningkatkan pengendalian internal yang bermanfaat sehingga dapat mencegah dan memperbaiki masalah yang terjadi dalam siklus pendapatan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem penjualan kamar hotel yang dapat meningkatkan pengendalian internal?
2. Bagaimana analisis dan perancangan *Standard Operating Procedure* atas siklus penjualan kamar yang dapat meningkatkan pengendalian internal Hotel Sunari?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah disusun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem penjualan kamar hotel yang dapat meningkatkan pengendalian internal.
2. Untuk mengevaluasi merancang *Standard Operating Procedure* atas siklus penjualan kamar yang dapat diterapkan pada Hotel Sunari.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Akademik**

Manfaat akademik dari penelitian ini yaitu mampu mengembangkan dan menerapkan ilmu yang didapatkan dan dipelajari selama kuliah ke dalam dunia usaha. Selain itu, hasil dari penelitian ini sekiranya dapat menambah referensi dan mendorong dilakukannya penelitian-penelitian berikutnya.

#### **1.4.2. Manfaat Praktik**

Penelitian ini dapat memberikan evaluasi mengenai kelemahan-kelemahan pengendalian internal pada Hotel Sunari dan perancangan *Standard Operating Procedure* dan pengendalian internal penjualan kamar hotel yang tepat dalam memenuhi standar COSO. Penelitian ini dapat memberikan saran-saran perbaikan dalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada hotel Sunari agar menjadi lebih baik.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang yang menggambarkan secara singkat mengenai fenomena sekarang, pentingnya pengendalian internal yang baik dan permasalahan mengenai obyek yang diteliti serta alasan melakukan penelitian ini. Selain itu, berisi perumusan masalah yang terdiri dari 3 (tiga) pertanyaan yang jawabannya akan dibahas pada bab 4. Kemudian dari perumusan masalah tersebut, maka ditetapkan tujuan penelitian, manfaat penelitian yang terdiri dari manfaat akademik dan praktik. Bab 1 berisi juga sistematika penulisan yang menggambarkan dengan singkat isi dari masing-masing bab.

### **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi penelitian terdahulu yang menjelaskan persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Bab 2 ini juga berisi landasan teori yaitu teori-teori yang terkait dengan penelitian ini yaitu hotel, sistem akuntansi hotel, siklus penjualan kamar hotel, pengendalian internal, model pengembangan sistem, dan kardinalitas. Selain itu, bab 2 berisi rerangka berpikir yang menggambarkan secara singkat permasalahan yang ada, akibat dari permasalahan tersebut dan jawaban atas permasalahan penelitian ini.

### **BAB 3: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi desain penelitian, jenis data dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data. Desain penelitian menjelaskan mengenai

analisis tujuan perancangan bukan menguji hipotesis karena desain penelitiannya bersifat studi kasus. Alat dan metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari 4 alat dan metode pengumpulan data yang masing-masing dijelaskan secara terperinci pada bab 3.

#### **BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi karakteristik obyek penelitian, deskripsi data, analisis data dan pembahasan. Karakteristik obyek penelitian menggambarkan secara terperinci mengenai profil dan alur bisnis obyek penelitian. Deskripsi data menjelaskan data hasil penelitian Analisis data berisi penjelasan dari hasil metode penelitian yaitu alat dan metode pengumpulan data yang terkait pada wawancara, kuisisioner, dan observasi. Pembahasan menjelaskan mengenai saran perbaikan sistem pengendalian internal penjualan kamar pada Hotel Sunari.

#### **Bab 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Bab ini terdiri dari kesimpulan hasil analisis dan pembahasan serta saran-saran perbaikan sistem atas siklus pendapatan pada Hotel Sunari.